# Documentation de test – Rapport Feedback sur CEMES

## Contenu





THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

# Introduction

Le Projet 'MobilityExcellence' a utilisé la méthode CEMES et adapté la plateforme CEMES afin de valider et reconnaître les compétences acquises lors de la mobilité. La plateforme CEMES a été adaptée à la formation professionnelle dans les secteurs de l'Hôtellerie et de l'Administration des entreprises.

La méthode CEMES est un processus de reconnaissance des compétences et se compose d'une combinaison sur trois niveaux de méthodes pour une évaluation globale des compétences. L'objectif est d'élaborer le profil réel d'un candidat. Suivant la structure de la plateforme - compétences, aptitudes, termes techniques -, le projet a défini les caractéristiques des unités d'acquis d'apprentissage dans les domaines de l'hôtellerie et de l'administration, puis la structure a été mise en place dans la plateforme CEMES. Afin de réaliser le test avec des questions ouvertes et à choix multiples, le consortium a créé un certain nombre de questions qui ont été entrées dans la plateforme CEMES. Ensuite la phase de test a commencé avec 26 apprenants qui ont essayé la plateforme et son contenu. Après ces apprenants avec leurs évaluateurs ont reçu un formulaire de commentaires pour évaluer les points suivants :

a) Facilité d'utilisation des taches assignées
b) Compréhensibilité des questions
c) Relation entre les questions – apprentissage dans pays d'envoi et travail réel dans le pays d'accueil
d) Temps nécessaire
e) Facilité d'utilisation et interface utilisateur de la plateforme
f) Suggestions pour d'autres questions/ le contenu
g) Problèmes techniques.

Ce feedback a été utilisé pour revoir les procédés et pour adapter la plateforme. Cela veut dire, d'une part, qu'il fallait considérer l'aspect de communication entre les personnes impliquées et qu'il fallait être sûr que tout le monde disposait de toutes les informations nécessaires (coordonnées d'accès, manuels d'utilisateur, formation pratique etc.). D'autre part, il fallait considérer les performances techniques de la plateforme et son contenu (configuration questions appropriées, création comptes utilisateurs, etc.). Par la nous démontrons comment ces aspects ont été pris en compte :



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

# Rapport - Feedback sur CEMES pendant la période de Septembre à Décembre 2011

19.12.2011

1) Informations générales.
2) Feedback des candidats testés.
3) Feedback des assesseurs.
4) Manières de résoudre les problèmes.

1) Début Septembre 2011 nous étions prêts à commencer la phase de test avec la plateforme en ligne de CEMES. Jusque-là, les centres de test des différents pays participants étaient installés et les questions chargées. Au même moment, des comptes pour les étudiants avaient été créés. Les premiers candidats testés étaient deux étudiants allemands en France, qui ont fait leur stage à Perpignan du 4 Septembre au 1er Octobre 2011. Après eux, un groupe de onze étudiants allemands ont passé le test au Royaume-Uni mi-Octobre 2011 et un de plus à Malte en Novembre. Tous les 14 participants ont pu tester les compétences acquises grâce au test de CEMES, un a dû le faire de retour en Allemagne, à cause de problèmes techniques dans le pays d'accueil. Les candidats suivants feront le test au printemps 2012. Nous attendons peu de participants, c'est pourquoi nous nous concentrerons sur l'amélioration des questions et la procédure pour les profils de formation dans le domaine du l'Administration des entreprises. Nous préparons une réunion avec IBS début 2012 pour débattre de la possibilité de récapituler les résultats du test dans un certificat, produit directement sur la plateforme de CEMES.

2) Feedback des candidats testés

- Les questions sont difficiles/faciles à comprendre, selon les connaissances dans la langue étrangère.
- Beaucoup trop de vocabulaire inconnu → rend plus difficile à répondre, mais niveau du test en général pas trop élevé.
- Des réponses étaient parfois cochées avant.
- Certains étudiants ont dévoilé que le temps était un problème → besoin de plus de temps.
- Les tâches de travail ont aidé à se préparer pour l'examen → ils ont été obligés de demander aux collègues et par conséquent ont réussi à récolter toutes les informations nécessaires.
- D'autres tâches quotidiennes sont apparues, qui n'étaient pas liées aux questions de CEMES



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

- Certains n’ont pas répondu aux questions correctement car elles n’étaient pas liées aux tâches du stage.
- Test bien pour évaluer les tâches bureautiques mais pas vraiment adapté pour une profession spécialisée, comme des agents technico-commerciaux, etc.
- Les tâches de travail étaient utiles pour améliorer les compétences en langues et sociales.

3) Feedback des assesseurs

- Des candidats ne comprenaient pas tout → les questions à choix multiples sont beaucoup mieux si le niveau n’est pas haut, suggestion : questions ouvertes pourraient apparaître dans la langue natale de la personne.
- Une question se posait : que se passe-t-il si certaines questions n’ont pas de réponses ? → voir n°4
- Nous avons besoin de travailler sur un manuel d’utilisateur pour les étudiants (ouverture de la plateforme CEMES utilisant le site internet du projet).
- Il faut vérifier de nouveau les traductions sur CEMES
- Le Test donne une valeur réelle à l’expérience des candidats.
- Des étudiants étaient déçus car les points ne sont pas accordés aux questions à l’avance, alors à la fin, quand le test est rempli, le résultat restait « 0 »
- Les noms des étudiants avaient été mal épelés → problèmes avec la connexion.
- Les étudiants désorientés, les noms du test ne sont pas revenus à l’option de départ.
- les questions à choix multiples avaient déjà été répondues – certains élèves ont dit qu’ils pouvaient changer la réponse, d’autres ont déclaré qu’ils ne pouvaient pas.
- Le temps accordé était un problème pour certains étudiants (1 heure allouée)
- Les étudiants n’avaient pas aimé la conception de la plateforme, la trouvaient difficile pour naviguer et peu clair à utiliser.

4) Manières de résoudre les problèmes

- Garder le niveau du test, mais les questions devraient être retravaillées → débattu pendant la troisième réunion du projet avec les résultats suivants :

a) chaque partenaire travaillera sur les questions et les rendra plus faciles à comprendre. Il faut utiliser vocabulaire plus courant.

b) chaque partenaire/ associé viendra avec 10 nouvelles questions pour chacune des 6 unités avant le prochain test qui aura lieu, afin de fournir une plus large gamme de questions à choisir et de mettre en place des tests qui associent les besoins et les tâches des étudiants de façon plus adéquate.

c) Nous accorderons des points à chaque question ouverte et enverrons ces informations à IBS, pour qu’ils puissent attribuer les points pour l’évaluation



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

- Que se passe-t-il si certaines questions n’ont pas de réponses ??
  → Le test ne sera pas marqué comme finalisé et par conséquent, il ne sera pas en mesure d’être évalué (MC) ou les assesseurs accorderont seulement des points aux questions répondues (questions ouvertes)
- les noms des tests dans l’option de départ apparaissent maintenant

- les questions à choix multiples ont déjà été répondues – certains étudiants ont dit qu’ils pouvaient changer la réponse, d’autres ont déclaré qu’ils ne pouvaient pas.
  →Réponse du partenaire IBS : après la connexion, aucune case n’est cochée. Pourtant, quand les tests multiples MC (sans se reconnecter – après la déconnexion) sont réalisés de manière séquentielle, il peut arriver qu’à l’ouverture de la question, la réponse soit déjà cochée. Le changement de réponse devrait toujours fonctionner. La possibilité d’ouvrir les tests blancs sera disponible dans la prochaine version du programme.
- Les étudiants n’aimaient pas la conception de la plateforme, la trouvaient difficile pour naviguer et peu clair à utiliser → la conception et la manipulation seront retravaillées, IBS viendra avec une nouvelle version avant la fin du projet.
- Le temps sera donné en fonction des besoins de chaque étudiant
- Le manuel d’utilisateur pour les étudiants existe déjà et se trouve aussi sur le site internet : mobilityexcellence.eu. En plus un document a été créé avec toutes les informations pertinentes à propos de CEMES et la procédure de test (en Allemand), ceci sera transmis aux étudiants avant leur départ.



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

# Rapport - Feedback sur CEMES pendant la période de Janvier à Mars 2012

16.04.2012

1) Informations générales et problèmes survenus.
2) Feedback des candidats testés et des assesseurs.
3) Manières de résoudre les problèmes.

1) Entre Janvier et Mars 2012, il y a eu moins de candidats testés à cause de la baisse des expériences de mobilité à cette époque de l'année. A la place nous utilisons ce temps pour travailler sur les questions à choix multiples et les questions ouvertes sur les plateformes de CEMES. Nous avons demandé à tous nos partenaires de contribuer à plus de questions afin d'avoir une plus grande variété de choix.  Ainsi nous aurons également la possibilité d'élaborer chaque Test CEMES selon les besoins du candidat et d'évaluer ses acquis. Certains collègues parlant anglais se sont regroupés chez IHK Projektgesellschaft, pour parler des derniers résultats de tests et voir ce qui pouvait être changé afin de faciliter la compréhension des consignes et de rester dans les questions directes reliées aux réalités du lieu de stage des candidats. Le 15 février 2012, le partenaire principal a rencontré IBS dans le but d'aborder les problèmes techniques et de savoir s'il est possible d'obtenir des certificats et des rapports écrit des tests. IBS à communiqué son intention de travailler sur la conception et l'utilisation de la plateforme en ligne de CEMES. Nous nous sommes aussi mis d'accord sur le fait que chaque partenaire pourrait changer les mots dans les questions et IBS se chargera de mettre les questions en ligne.  Notre objectif est de s'assurer que chaque candidat recevra un certificat et une évaluation écrite sur ses résultats et que les résultats seront publié dans une annexe.  Jusqu'à maintenant il n'était pas possible de montrer les résultats QCM et des questions ouvertes sur une même page sur la plateforme.
   Durant la réunion suivante qui s'est déroulée à Perpignan/France du 28 au 30 mars 2012, nous avons à nouveau abordé le sujet du livret. Nous avons regardé comment mettre en place les candidats et les tests, comment évaluer les tests (ex : évaluer les questions ouvertes) etc. Nous avons aussi parlé du retour des étudiants et pris en compte ces informations quand on met en place de nouvelles questions ou quand on change des questions existantes.

2) ALFMED, partenaire du projet à fait passé le test à 6 étudiants (4 dans la version française et 2 dans la version anglaise). Résultats :



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

- Problèmes de compréhension du français dans la version française
- Vocabulaire souvent trop complexe
- La mise en page du test n'est pas assez attirante
- Certaines questions sont trop techniques (ex: utilisation des outils de bureau et ordinateur)
- Certaines questions sont trop spécifiques et les réponses sont différentes dépendant des pays. (ex : DIN en Allemagne, consignes sur comment écrire une lettre)
- Points positifs: A la fin du test : aperçu des résultats avec la possibilité de retourner en arrière pour changer les réponses.

3) IBS a fourni une vidéo explicative de la plateforme CEMES. En outre, le programme a été changé afin de pouvoir crée les résultats du CEMES pour les 2 types de questions figurant sur une même page. ALFMED a été d'accord pour vérifier de nouveau les questions en français. Tous les partenaires se sont mis d'accord pour ajuster les taches de travail que chaque participant recevrait pour préparer le questionnaire CEMES. Toute modification aux questions existantes sera faite par chaque partenaire et sera annoté dans un tableau. Comme il a été déjà dit, les questions en anglais avaient été déjà travaillées pour éviter les questions trop techniques, trop spécifiques ou pas évidentes à comprendre.



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

# Rapport - Feedback sur CEMES pendant la période d'Avril à Juin 2012

12.07.2012

1) Informations générales et problèmes survenus
2) Feedback des candidats testés et des assesseurs
3) Manières de résoudre les problèmes

1) Entre avril et juin 2012, 2 candidats ont été testés, les deux ont rempli le formulaire de feedback pour évaluer la procédure du test et un apprenti a reçu un certificat. Le certificat déclare qu'il a démontré avec succès ses compétences concernant les unités d'apprentissage choisies et par conséquent a passé l'évaluation finale. Cette évaluation est constituée d'un examen en ligne CEMES et un entretien à la fin de son expérience de mobilité à l'étranger, en regard avec son expérience de stage en entreprise.

2) Résultats :

- Les tâches liées à son stage pour la préparation leur ont fait poser des questions à leurs collègues, de cette manière ils ont reçu des informations et des explications supplémentaires.
- Les tâches de travail les ont aidés à connaitre et comprendre les différentes mentalités au travail.
- Difficultés avec la compréhension de certaines des questions.
- L'interface utilisateur de la plate-forme était facile à utiliser.
- Des questions étaient en partie non appropriées aux tâches du stage et des expériences, trop techniques, donc le participant s'est servi de ce qu'il avait appris dans son apprentissage.
- Les formulaires de feedback n'ont pas été utilisés correctement : il y a des sections pour le feedback des étudiants, de l'assesseur et l'organisation d'envoi, pour lesquelles les participants ont juste coché les onglets (oui/non) ou ont aussi rempli la section qui ne leurs était pas destinée.
- Aucun retour d'information d'assesseurs notés

3) Nous avons déjà travaillé sur la formulation et l'intelligibilité des questions. Quand nous mettrons en place le test individuel nous considérerons le niveau de langue d'un étudiant de façon plus objective, bien que cela dépende aussi des contextes de travail avec lesquels il est déjà familiarisé. Nous devons travailler sur les processus de communication entre les différentes personnes impliquées dans la procédure du test. Ceux qui mettent en place ces tests ont besoin de connaître les tâches concrètes liées au stage et l'environnement de

travail. De cette manière, il ou elle sera en mesure de concevoir un bon test individuel. Une autre possibilité aurait été que l'assesseur puisse voir le test à l'avance. De plus, il est important de revoir la façon dont le formulaire de feedback peut être utilisé de manière appropriée et notamment du feedback des assesseurs lors de notre prochain meeting.



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

# Rapport - Feedback sur CEMES pendant la période de Juillet à Septembre 2012

28.09.2012

1) Informations générales et problèmes survenus
2) Feedback des candidats testés et des assesseurs
3) Manières de résoudre les problèmes

1) Entre Juillet et septembre 2012, 9 candidats ont été testés (4 à ALFMED, 2 à MEMo, 3 à Foyle), dont 7 ont rempli le formulaire de feedback pour évaluer la procédure du test et tous ont reçu un certificat. Ceci montre que les partenaires commencent à se familiariser avec les procédures. Les outils d'évaluation « MobEx » et la collecte de commentaires concernant ces outils sont en voie de devenir des moyens d'évaluation et de reconnaissance courants des acquis d'apprentissage dans la mobilité. Quelques problèmes techniques sont apparus, comme le non-affichage des résultats de test sur la plateforme CEMES après l'évaluation, etc. mais IBS-CEMES Institut GmbH les a résolu.

2) Résultats/ évaluation des étudiants & assesseurs:

- En général les taches de travail ont aidé mais ils ne correspondaient pas tous aux questions CEMES.
- En partie, les taches de travail étaient inutiles (partiellement) pour acquérir des nouvelles compétences / informations pour leurs stages – en général utile pour l'apprentissage, un des étudiants connaissait déjà le contenu
- Les questions posées étaient trop compliquées pour certains étudiants
- La plupart des questions était compréhensibles
- Les étudiants ont eu suffisamment de temps (ils pouvaient prendre autant de temps que nécessaire) - selon la longueur du test, les étudiants avaient besoin entre 20 min. et 1 heure.
- Les questions ne se referaient pas toutes au domaine du travail prévu dans le cadre du placement professionnel
- Certains étudiants notaient qu'il fallait mieux avoir des explications sur le fonctionnement de la plateforme avant de passer le test, qui était plutôt convivial dès qu'on savait comment s'en servir.
- Certains étudiants notaient que la plateforme n'était pas conviviale parce que trop lente, le temps entre l'enregistrement et le début du test lui- même est trop long,



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

la conception n’est pas attrayante.

- Un étudiant trouvait que c’était bien de recevoir le certificat pour « l’évaluation MobEx”
- Un étudiant a aimé passer le test CEMES.

3) Comme expliqué dans le dernier rapport, nous avons déjà travaillé sur la formulation et l'intelligibilité des questions. Nous avons tâché de prendre en considération le niveau en langue d’un étudiant lors de la mise en place du test individuel, comme chaque placement est unique et les étudiants rencontrent des vocabulaires très différents selon leur stage. Au cours de cette période, nous avons travaillé étroitement avec l’équipe d’ALFMED, parce qu’ils ont fait passer le test a plusieurs étudiants sur une période courte. Il s'est avéré que les étudiants avaient besoin d’indications sur la façon dont il fallait utiliser la plateforme. Ainsi nous avons élaboré un manuel qui est remis aux étudiants avant de passer le test. En outre, ils sont formés par un responsable de l’organisation partenaire. Concernant la conception de la plateforme, jusqu’à la fin du projet aucun changement n’est prévu,  toutefois la plateforme est jugée pratique et en principe conviviale.



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

# Conclusions – Pourquoi est-il opportun d'utiliser la procédure de reconnaissance de compétences CEMES pour des projets de mobilité? Que retenir des commentaires recueillis?

La procédure CEMES a été initialement conçue pour évaluer les compétences formelles et informelles de managers. Nous l'avons transféré et adopté afin de l'utiliser comme un élément essentiel de l'évaluation MobEx. Ainsi le Test CEMES permet de valider l'acquisition de connaissances spécialisés, alors que le document pour l'évaluation des compétences traite les acquis d'apprentissage non-formel. En s'appuyant sur ces deux outils, complétés avec un entretien rétr- actif final, un acquis d'apprentissage axé sur les compétences est formulé.

La phase de test a montré plusieurs aspects qui doivent être pris en considération. Les commentaires nous ont appris qu'il est important pour les étudiants d'être orienté. Il est utile de préparer les étudiants pour le test concernant le contenu. Ainsi nous ont élaboré les taches de travail qui doivent être réalisées pendant le stage. Ils dirigent l'attention de l'étudiant vers le contenu d'apprentissage semblable à celui des questions CEMES. C'est ainsi qu'ils se familiarisent avec certains sujets. En outre un manuel facilement compréhensible les aide pendant la procédure de connexion et le passage du test lui-même. Il est également recommandable d'avoir une personne référente disponible lorsque des questions surgissent.

Deuxièmement, il est nécessaire de préparer la passation du test en fonction de l'interface technique du test. Ainsi il faut créer les comptes correctement à l' avance afin que les personnes concernées (étudiants et assesseurs) puissent connaitre leurs codes d'accès. Il est indispensable que la personne puisse se connecter rapidement afin d'éviter une attitude négative ou une certaine nervosité dès le début du test

Troisièmement, il est très important de préparer les étudiants et de trouver les stages adéquats afin d'assurer que les questions CEMES correspondent à leur environnement de stage et qu'ils se familiarisent avec les termes spécifiques et les procédures de travail relatifs aux unités des acquis d'apprentissage définis. Pour la plupart des étudiants les questions étaient compréhensibles, mais il faut fournir les mesures et questions CEMES qui permettent à presque tous les étudiants de comprendre ce qui est demandé.

En résumé, nous avons modifié la procédure de reconnaissance de compétences CEMES pour les mobilités. Lors d'établissement de centres de test CEMES pour apprenants, il faut considérer un groupe cible différent (in casu apprenants) et ainsi également un contexte professionnel différent et un autre langage. CEMES est donc un instrument précieux, parce



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.

qu'il fournit une structure basique et permet en même temps un contenu flexible selon le cible spécifique (questions CEMES pour "MobEx"). Pour notre projet LEONARDO DA VINCI "MobilityExcellence" nous avons élaboré et testé différents outils pour appliquer les principes d'ECVET dans la mobilité. Selon les recommandations ECVET, une évaluation de l'acquisition de compétences doit être /effectué en plus de la description des acquis d'apprentissage. Cela veut dire que cette évaluation est importante pour la validation des acquis d'apprentissage valides et reconnus.



THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION [COMMUNICATION] REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.